



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

2015-05-28 14:47 CEST

Långa svarstider på SOS Alarm ett allvarligt problem

Sedan 2012 har den genomsnittliga svarstiden för nödsamtal till SOS Alarm fördubblats och ligger nu på strax över 15 sekunder istället för avtalade 8 sekunder. Högst 8 procent av samtalen får ha en svarstid på mer än 15 sekunder. Andelen nödsamtal med så långa svarstider ligger nu på närmare 30 procent. -☒MSB ser allvarligt på detta. En person som ringer nödnumret behöver snabb kontakt. Långa svarstider kan också urholka förtroendet för tjänsten, säger Key Hedström chefsjurist på MSB. MSB har i uppdrag att utöva tillsyn över och kontroll av att SOS Alarm Sverige AB uppfyller åtagandena i alarmeringsavtalet med staten. Under 2014 har fokus varit på hur SOS Alarm:- Arbetar för att leva upp till kraven på svarstider.- Genomför samtalsuppföljningar för att säkerställa SOS-operatörernas kompetens.- Arbetar med att positionera inkommande samtal.-☒Arbetar för att förebygga och hantera interna störningar i det tekniska systemet. Medelsvarstiden för nödsamtal till SOS Alarm närmar sig det dubbla mot vad som ska gälla enligt avtalet med staten. För att komma till rätta med problematiken menar MSB att det behövs mer stabila ekonomiska och organisatoriska förutsättningar för samhällets alarmeringstjänst. Otydlighet omkring det offentliga åtagandet och i styrningen av alarmeringstjänsten, liksom i fråga om ansvarsfördelningen mellan olika aktörer, äventyrar effektiviteten i verksamheterna och tryggheten för medborgarna. I andra delar av SOS Alarms arbete som MSB tittat närmare på under året är myndigheten mer positiv. - Under 2014 har SOS Alarm tre gånger per SOS-operatör genomfört uppföljningar av hur operatörerna hanterar intervjun	Sedan 2012 har den genomsnittliga svarstiden för nödsamtal till SOS Alarm fördubblats och ligger nu på strax över 15 sekunder istället för avtalade 8 sekunder. Högst 8 procent av samtalen får ha en svarstid på mer än 15 sekunder. Andelen nödsamtal med så långa svarstider ligger nu på närmare 30 procent. -☒MSB ser allvarligt på detta. En person som ringer nödnumret behöver snabb kontakt. Långa svarstider kan också urholka förtroendet för tjänsten, säger Key Hedström chefsjurist på MSB. MSB har i uppdrag att utöva tillsyn över och kontroll av att SOS Alarm Sverige AB uppfyller åtagandena i alarmeringsavtalet med staten. Under 2014 har fokus varit på hur SOS Alarm:- -☒Arbetar för att leva upp till kraven på svarstider. -☒Genomför samtalsuppföljningar för att säkerställa SOS-operatörernas kompetens. -☒Arbetar med att positionera inkommande samtal. -☒Arbetar för att förebygga och hantera interna störningar i det tekniska systemet. Medelsvarstiden för nödsamtal till SOS Alarm närmar sig det dubbla mot vad som ska gälla enligt avtalet med staten. För att komma till rätta med problematiken menar MSB att det behövs mer stabila ekonomiska och organisatoriska förutsättningar för samhällets alarmeringstjänst. Otydlighet omkring det offentliga åtagandet och i styrningen av alarmeringstjänsten, liksom i fråga om ansvarsfördelningen mellan olika aktörer, äventyrar	Kontakt MSB:s presstjänst, telefon 070-321 88 74, e-post infober@msb.se Fakta Myndigheten för samhällsskydd och beredskap har i uppdrag att utöva tillsyn och kontroll av att SOS Alarm Sverige AB uppfyller åtagandena i alarmeringsavtalet med staten. Alarmeringsavtalet reglerar SOS-tjänsten, som ska säkerställa att allmänheten i nödsituationer kan få kontakt med polis, räddningstjänst eller ambulanssjukvård. Mer om avtalet finns att läsa på msb.se
---	---	---

Sedan 2012 har den genomsnittliga svarstiden för nödsamtal till SOS Alarm fördubblats och ligger nu på strax över 15 sekunder istället för avtalade 8 sekunder. Högst 8 procent av samtalen får ha en svarstid på mer än 15 sekunder. Andelen nödsamtal med så långa svarstider ligger nu på närmare 30 procent.

-☒MSB ser allvarligt på detta. En person som ringer nödnumret behöver snabb kontakt. Långa svarstider kan också urholka förtroendet för tjänsten, säger Key Hedström chefsjurist på MSB.

MSB har i uppdrag att utöva tillsyn över och kontroll av att SOS Alarm Sverige AB uppfyller åtagandena i alarmeringsavtalet med staten.

Under 2014 har fokus varit på hur SOS Alarm:

- ☒Arbetar för att leva upp till kraven på svarstider.
- ☒Genomför samtalsuppföljningar för att säkerställa SOS-operatörernas kompetens.
- ☒Arbetar med att positionera inkommande samtal.
- ☒Arbetar för att förebygga och hantera interna störningar i det tekniska systemet.

Medelsvarstiden för nödsamtal till SOS Alarm närmar sig det dubbla mot vad som ska gälla enligt avtalet med staten.

För att komma till rätta med problematiken menar MSB att det behövs mer stabila ekonomiska och organisatoriska förutsättningar för samhällets alarmeringstjänst. Otydlighet omkring det offentliga åtagandet och i styrningen av alarmeringstjänsten, liksom i fråga om ansvarsfördelningen mellan olika aktörer, äventyrar

Kontakt

MSB:s presstjänst, telefon 070-321 88 74, e-post
infober@msb.se

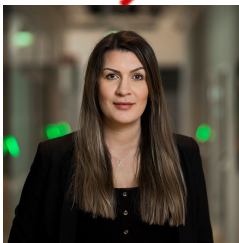
Fakta

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap har i uppdrag att utöva tillsyn och kontroll av att SOS Alarm Sverige AB uppfyller åtagandena i alarmeringsavtalet med staten. Alarmeringsavtalet reglerar SOS-tjänsten, som ska säkerställa att allmänheten i nödsituationer kan få kontakt med polis, räddningstjänst eller ambulanssjukvård. Mer om avtalet finns attläsa på msb.se

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) har till uppgift att utveckla och stödja samhällets förmåga att hantera olyckor och kriser. Vi bidrar till att samhället förebygger händelser och att vi är beredda när de inträffar. När en allvarlig olycka eller kris inträffar ger vi stöd. Vi ska också se till att samhället lär sig av det inträffade.

Kontaktpersoner**MSB:s presstjänst**

Presskontakt
press@msb.se
010-240 44 44

**Anna Wennerström**

Presskontakt
Pressansvarig
anna.wennerstrom@msb.se



Elin Bohman

Presskontakt

Pressekreterare

elin.bohman@msb.se